



人力资源和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

21世纪 规划教材
高等职业教育 双证系列

网络营销实训

邓 平/编著

上海交通大学出版社

人力资源和社会保障部职业技能鉴定推荐教材

21世纪高等职业教育 规划教材
双证系列

网络营销实训

邓 平 编 著

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书根据高等职业教育的教学特点,按照理论以必需、够用为度,突出实践技能培养,是基于企业网络营销真实的工作过程编写的,全书共分9个实训项目、26个实训任务。内容包括网络营销工具应用、商务营销信息的收集与分析、网络营销网站建设、营销网站推广、营销客户管理、询盘管理、网络采购、网络贸易风险防范和营销项目开发计划书等。本教材的编写还参照了人力资源和社会保障部电子商务师职业标准的内容,符合高等职业教育“双证教育”的要求。

本书既可作为高等职业教育“双证系列”教材《网络营销》配套的实训指导书使用,也可以单独作为电子商务专业的技能实训教材或相关岗位的技能培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

网络营销实训/邓平编著. —上海:上海交通大学出版社,2009

(21世纪高等职业教育规划教材·双证系列)

ISBN978-7-313-05699-3

I. 网... II. 邓... III. 电子商务—市场营销学—高等学校:技术学校—教材 IV. F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第026027号

网络营销实训

邓 平 编著

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

常熟市华通印刷有限公司印刷 全国新华书店经销
开本:787mm×960mm 1/16 印张:13.5 字数:249千字

2009年4月第1版 2009年4月第1次印刷

印数:1~3030

ISBN978-7-313-05699-3/F 定价:27.00元

21 世纪高等职业教育规划教材 双证系列 编委会电子商务专业委员会

顾 问: 冯拾松 (金华职业技术学院)

主 任: 罗 明 (杭州万向职业技术学院)

成 员: (以下按姓氏笔画为序)

马贵平 (达州职业技术学院)

王自勤 (浙江经济职业技术学院)

王绍军 (济南铁道职业技术学院)

文 科 (南京工程高等专科学校)

邓 平 (湖南生物机电职业技术学院)

朱延平 (江苏海事职业技术学院)

李国强 (武汉软件职业学院)

张立群 (浙江育英职业技术学院)

张敬伟 (浙江长征职业技术学院)

张 震 (渤海船舶职业学院)

张 波 (湖南涉外经济学院)

杨子武 (长沙商贸旅游职业技术学院)

范生万 (安徽工商职业学院)

胡华江 (金华职业技术学院)

袁江军 (浙江经济职业技术学院)

蒋一清 (无锡工艺职业技术学院)

彭连刚 (长沙航空职业技术学院)

前 言

网络营销实训课程是高职学生学习网络营销方法、掌握网络营销技能的重要课程。目前,我国高职院校电子商务专业《网络营销》教材大多偏向理论知识、基于学科体系。本教材是基于工作过程的项目教材,也是一部以实践应用为导向的网络营销能力实训教材。在借鉴国内外网络营销方面的最新资料和最新成果的基础上,着力从高职教育特点及营销人员应用需求出发,注重结合企业网络贸易岗位要求,参照国家人力资源和社会保障部电子商务师职业标准,通过网络营销的基本技术和操作技能的训练,全面系统地提高学生网络营销的实践能力和应用能力。

全书共分9个实训项目、26个实训任务,9个实训项目(包括网络营销工具应用、商务营销信息的收集与分析、网络营销网站建设、营销网站推广、营销客户管理、询盘管理、网络采购、网络贸易风险防范、营销项目开发计划书等)构成了一个较为完整的网络营销过程。为了便于开展技能教学,帮助学生抓住重点和培养技能,每个实训项目都给出了明确的教学目标,使学生在实训任务开始之前就知道本次实训的目的,然后以案例的方式导入能力训练;每个实训项目分解成多个任务,每个实训任务都以真实的网络营销平台作为实训条件,在实训中提出任务要求,通过操作过程的详尽解释,循序渐进地告诉学生解决的方案,通过边做边学,使学生在操作中学到了知识、掌握了技能;最后,学生将实训结果填入实训报告。为了能加深学生的理解和认识,在相关知识部分会告诉学生在解决本实训任务中所涉及的一些关键概念和知识点,帮助学生掌握一个比较合理的知识体系结构。

本书既可作为高等职业教育“双证系列”教材《网络营销》配套的实训指导书使用,也可以单独作为电子商务专业的技能实训教材或相关岗位的技能培训用书。

在编写过程中得到了阿里巴巴网络公司麻丽颖、叶华以及上海亿次客网络蔡文卫等企业行业专家的指导，在审核、校对过程中得到了成志军、曹虎山、黄大喜、郭智芳、夏霍等老师的帮助，在此表示衷心的感谢。

由于编著者学识、水平及经验的局限，书中缺点、错误敬请各位专家、读者批评指正。

作者

E-mail:dp518@163.com

目 录

项目 1 网络营销工具应用.....	1
任务 1.1 营销网站页面基本操作	2
任务 1.2 电子邮件基本操作	7
任务 1.3 商务营销博客基本操作	13
任务 1.4 阿里旺旺营销工具操作	19
相关知识.....	27
项目 2 网络营销信息的收集与分析	29
任务 2.1 搜索引擎的使用	33
任务 2.2 营销网站信息优化分析	37
相关知识.....	47
项目 3 网络营销网站建设.....	49
任务 3.1 在淘宝网开设个人网店	51
任务 3.2 在阿里巴巴中文站创建企业网店	63
相关知识.....	67
项目 4 营销网站推广.....	68
任务 4.1 搜索引擎登陆	69
任务 4.2 搜索引擎广告的投放	73
任务 4.3 邮件列表操作	83
任务 4.4 网络广告	91
相关知识.....	97
项目 5 营销客户管理.....	99
任务 5.1 认识客户管理系统	101
任务 5.2 客户跟踪与产品管理	107

任务 5.3 客户资源分配与业务开展	115
相关知识	123
项目 6 询盘管理	125
任务 6.1 查看与搜索询盘	126
任务 6.2 询盘生成客户	139
任务 6.3 询盘分配规则	143
相关知识	149
项目 7 网络采购	151
任务 7.1 营销商机查找	153
任务 7.2 发布采购信息	161
任务 7.3 买卖速配的使用	165
相关知识	169
项目 8 网络贸易风险防范	170
任务 8.1 交易风险防范	172
任务 8.2 网络贸易骗术识别	181
任务 8.3 网络贸易骗局案例剖析	185
相关知识	193
项目 9 营销项目开发计划书	197
任务 9.1 营销项目计划前期准备与规划	197
任务 9.2 营销项目计划内容设置	203
相关知识	206

项目 1 网络营销工具应用

教学目标

终极目标：掌握基于网络营销的互联网基本操作。

促成目标：掌握网络营销的商务网站页面基本操作；

掌握网络营销的电子邮件基本操作；

掌握网络营销的阿里巴巴商人博客基本操作；

掌握即时通信工具阿里旺旺的基本操作。



引导案例

江苏九鼎集团(<http://jiudingfrp.cnfrp.net/>)是以国家二级企业如皋市玻璃纤维厂为核心，以 4 家中外合资企业、1 家境外企业、1 家房地产开发公司等为紧密层组建而成的企业集团。现有职工 3 200 人，实现年销售收入 6.94 亿元。主要生产经营玻璃纤维和玻璃钢及其制品，并跨行业开发了化工、服装、红木、丝毯等产品。先后有 4 个产品被列为国家级重点新产品，3 个项目被列入国家星火计划和火炬计划，4 个产品获国家专利。集团先后获得省先进集体、省建材行业科技进步企业、南通市建材行业排头兵等光荣称号。

江苏九鼎集团的主产品有多次为我国东风系列火箭及人造卫星配套的特种航天用布，用于建筑物防渗补漏的不干胶、用于土建工程(如筑路、固坝等)的玻纤土工格栅、主要用于城市电网的玻璃钢灯杆等。主产品 85% 以上畅销美、德、台及东南亚等 30 多个国家和地区。1997 年，集团获得进出口自营权。他们紧扣时代的脉搏，应用计算机网络技术为市场营销服务做出了一些有效的探索和尝试。

1997 年，席卷东南亚的金融危机使得国内的玻纤行业受到影响。江苏九鼎集团有 85% 以上的产品销往国外，也面临着在东南亚市场萎缩的严峻挑战。销售是产品实现价值的纽带。要把产品推向市场，必须形成自己的销售网络。激烈的市场竞争逼迫他们重新审视自己的营销策略：一些传统的营销手段已远远跟不上市场、客户需求信息的变化，随着科学技术的不断发展，由工业革命时代生根的营销观念——利用大众传媒，操纵客户的偏好及对产品的认知，已日

渐落后，需要科技创新为企业的营销开辟一个更快捷、更完美的天地。

怎样才能迅速、及时地反馈市场信息，使产品及时与客户见面？带着这个问题，他们广泛地在国内国际市场上寻求答案。通过参与一些国际性的产品展览会、交易会，特别是走出国门，对国外营销市场的了解和考察，发现了“网络营销”这样一个全新的营销观念。通过全球性、开放性的互联网，生产商可以和世界各地的供应商、商业合作伙伴、客户随时随地取得联系，迅速了解到国际市场的供求信息。

面对贸易全球化进程的加快，要想在激烈的市场竞争中占得先机，当务之急是要把企业推到市场的最前沿。带着“上网找信息”这一朦胧的触觉，他们开始了网络营销的初步探索。他们添置了上网的基本设备，申请了企业电子邮箱，注册了国际和国内域名，抽调了两名有较强英语阅读能力及外贸基础知识的人员，从熟悉计算机操作开始学习上网，主要任务就是收集网上信息，寻找客户。没想到，就是这样一个简单的网站，却吸引了不少的客户访问。一家美国的公司看了他们的网页后，对他们的产品很感兴趣，主动发来邮件和他们联系。由于涉及配额问题，他们有所疑虑。但集团主动通过一家有业务关系的香港公司解决了配额问题，下达了生产订单，这家美国公司又两次专程来集团考察，就进一步合作交换了意见，确立了长期的贸易关系。

初战告捷，更增添了他们开展网络营销的信心。成功的尝试使他们对网络销售有了明确的认识：因特网的出现，使得整个世界进入了一个信息革命的新时代，其影响甚至比蒸汽机革命、电器革命更为强烈。企业的成功与失败、兴盛与衰亡，都只不过是转瞬之间发生的事。所有的企业在这样的时代里，都不得不为自己的继续生存上网寻找新的商机。对于进入互联网商务时代的企业来讲，通过因特网，将有效调整企业的内外部资源，是提高企业综合竞争力和全球市场应变能力的关键。

任务 1.1 营销网站页面基本操作

1.1.1 实训条件

- (1) 一个能上网的多媒体机房。
- (2) 准备一个诚信通会员企业相关资料。
- (3) 学生自行建立一个收藏文件夹。

1.1.2 任务要求

- (1) 将阿里巴巴中文站设置默认首页。
- (2) 将阿里巴巴中文站保存到特定位置。
- (3) 将阿里巴巴中文站进行收藏(并进行允许脱机使用设置)。
- (4) 在阿里巴巴中文站上查找出售 mp3 产品的诚信通会员企业。

1.1.3 操作过程

(1) 将阿里巴巴中文站设置默认首页。默认网页就是主页，主页是指在开启 IE 时自动打开的网页，其实也就是默认网页，设置默认网页可以通过 IE 的属性来设置，具体方法：在 IE 上点击右键→“属性”，或者点击“工具”→“选项”，就会看到默认主页，可以把想设的网址复制到里面，然后确定即可。每次开启 IE 时就会自动打开该网页。如图 1.1 所示。

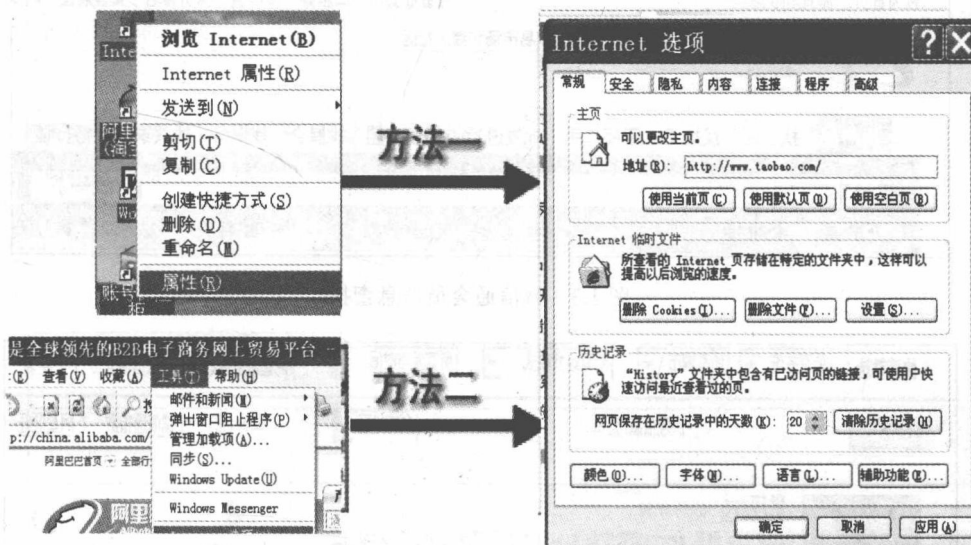


图 1.1 默认首页设置方法

- (2) 将阿里巴巴中文站保存到特定位置。打开阿里巴巴中文站，然后点击“文件”菜单中“另存为”，输入文件名保存到指定的位置。
- (3) 将阿里巴巴中文站进行收藏(并进行允许脱机使用设置)。打开阿里巴巴中文站，然后点击“收藏”菜单中“添加到收藏夹”，如图 1.2 所示。

(4) 在阿里巴巴中文站上查找出售 mp3 产品的诚信通会员企业。打开阿里巴巴中文站, 输入关键字“mp3”, 然后点击“找一下”, 如图 1.3 所示。随后会出现 mp3 的供应商页面, 如图 1.4 所示。在众多的 mp3 的供应商中选择适合自己的企业。

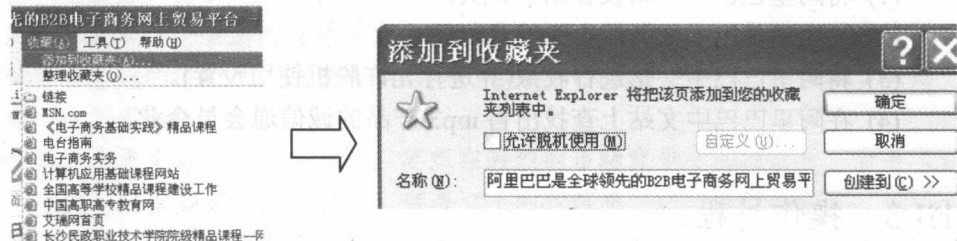


图 1.2 网页脱机收藏

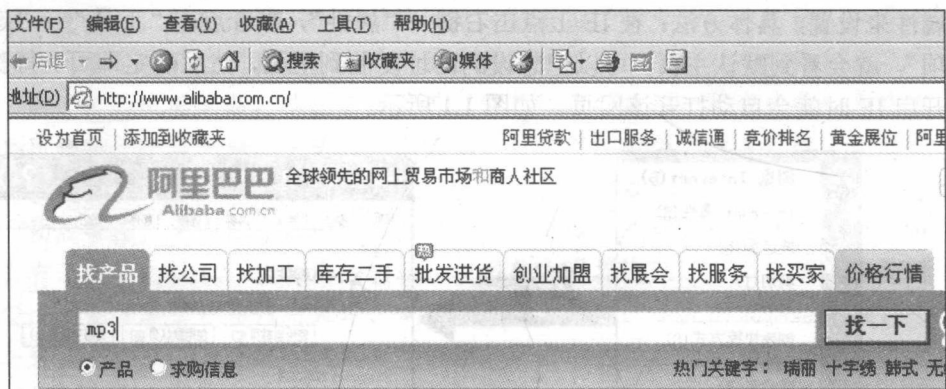


图 1.3 诚信通会员信息查找

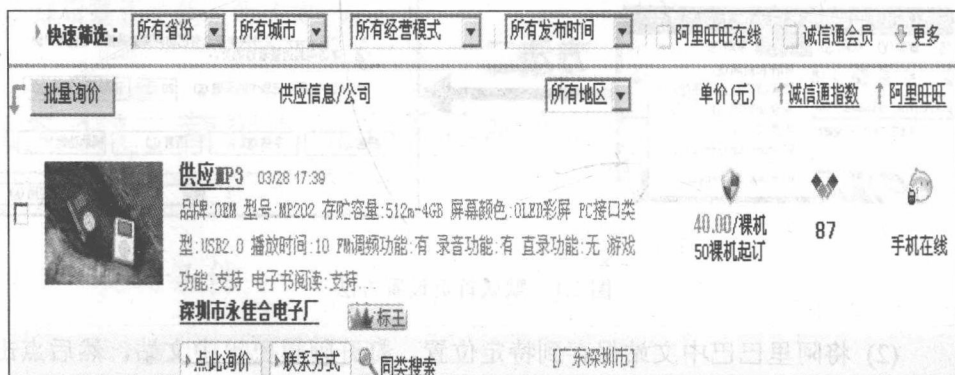


图 1.4 诚信通会员信息查找结果

1.1.4 技能训练报告

任务名称	营销网站页面基本操作		年 月 日
学生姓名		学生班级	
完成时间	分钟		
结果记录			
1) 阿里巴巴中文站网站网址			
2) 将阿里巴巴中文站设置为IE默认首页采用的方法记载			
3) 将阿里巴巴中文站保存到特定位置的名称记载			
4) 将阿里巴巴中文站添加到收藏夹的名称记载			
5) 在阿里巴巴中文站上查找出销售MP3产品的诚信通会员企业相关简易信息记载		名称： 所在地： 联系电话：	
实训过程问题记载			
1)			
2)			
3)			
4)			
5)			
教师评价：			评 分

任务 1.2 电子邮件基本操作

1.2.1 实训条件

- (1) 一个能上网的多媒体机房。
- (2) 自行申请一个电子邮件账号、一批分类群发电子邮件账号。
- (3) 准备一个链接网页名称。
- (4) 准备一个目标电子邮件客户、附件文档。

1.2.2 任务要求

- (1) 电子邮件分类群发。
- (2) 快速回复客户电子邮件。
- (3) 写信时插入网页链接。
- (4) 向目标客户添加附件文档。
- (5) 从电子商务安全角度进行签名文档的设置。

1.2.3 操作过程

(1) 电子邮件分类群发：登录网易 <http://www.163.com>，以用户名 dp518、密码***登录电子邮件系统。学生操作时以自己在网易中申请的用户名和相应密码进行登录。如图 1.5 所示。

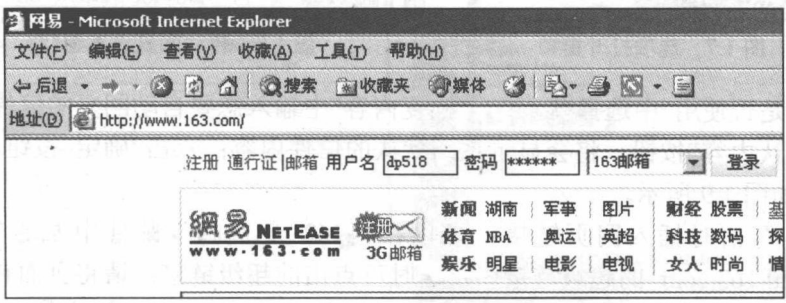


图 1.5 电子邮件登录窗口

可以将一封邮件最多发送给 20 个收件人。他们的电子邮件地址可以分布在

“发给”、“抄送”和“密送”字段中。如果需要一次发给更多收件人，可以使用 VIP 邮箱，每次可以群发给 100 个收件人。如图 1.6 所示。

The screenshot shows an email composition interface. The 'To' field contains 'dp518@163.com' and 'dp518@163.com'. The 'Cc' field contains 'dangjie05305' and 'dangjie05305@163.com'. The 'Bcc' field contains 'dangjie05305' and 'dp518@163.com'. The subject is '网络营销'. Below the subject, there are links for '添加附件', '批量上传附件', '网盘附件', and '博客相片'. A file '网络营销实务教学改革.doc' is attached. The toolbar includes buttons for bold, italic, underline, text color, background color, insert image, insert link, insert table, insert signature, and a '签名' button. The body text starts with '你好'.

图 1.6 电子邮件群发设置窗口

(2) 快速回复客户电子邮件：当无法即时处理电子邮件时，为了避免寄信方不知道是否收到信件，可以编辑并启动自动回复功能。当收到新邮件时，邮箱将会自动回复一封预先设置好的文字内容发电子邮件到对方的信箱中。设置自动回复的方法：打开“选项”页面，如图 1.7 所示。点击基本设置中的“自动回复”，进入“自动回复”页面，如图 1.8 所示。

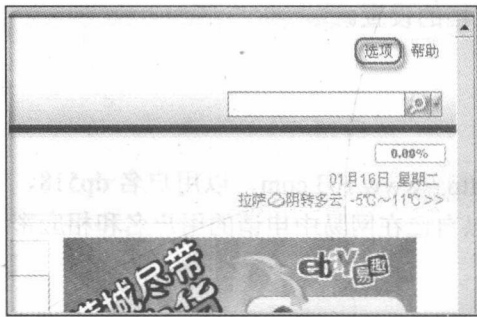


图 1.7 选项打开窗口

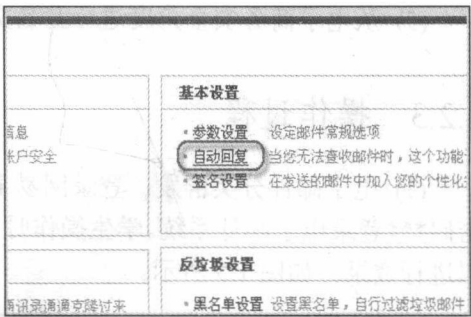


图 1.8 自动回复设置窗口

在“是否使用”中选择“启用”，“回复内容”中输入您要自动回复的信件内容；点击“默认内容”按钮，将会显示系统默认的信件内容；点击“确定”按钮，完成设置，如图 1.9 所示。

(3) 写信时插入网页链接：可以在“163 免费邮”邮件中发送类似于 <http://mail.163.com> 的超级链接。发送时可点击的超级链接：请将页面转至“写信”；点击多媒体编辑器上方的“创建链接”按钮，在弹出的对话框中输入完整网址。如图 1.10 所示。



图 1.9 回复内容设置窗口

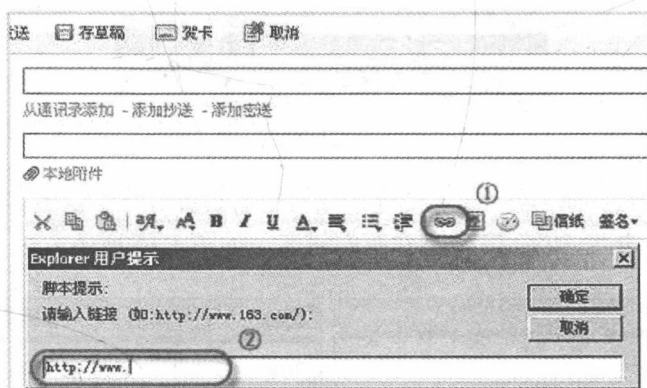


图 1.10 网页超链接脚本插入设置

(4) 向目标客户添加附件文档：要将文件附加到您正在撰写的邮件中，点击“本地附件”，如图 1.11 所示。浏览文件，选择要附加的文件，单击“打开”即可，如图 1.12 所示。

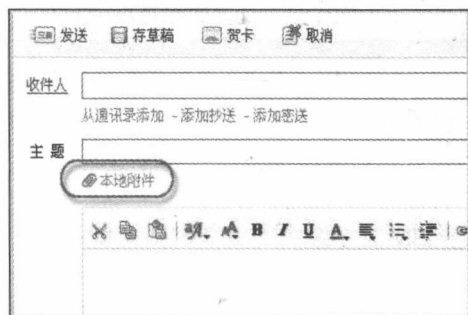


图 1.11 添加附件窗口

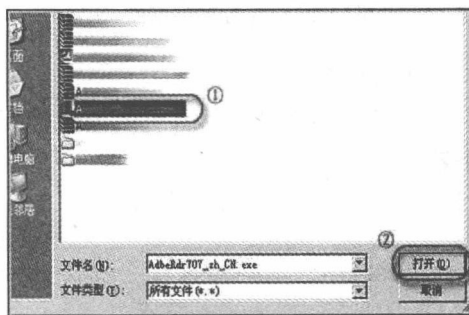


图 1.12 查找相关附件窗口